

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Logistiikka/ Johtaminen ja tiedonkäsittely

Pekka Köster

TUKI- JA PEREHDYTTÄMISOPAS RAVINTOLAKASINOPELIEN TYÖNTEKI-
JÄLLE

Opinnäytetyö 2013

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Logistiikka

KÖSTER, PEKKA

Tuki- ja perehdyttämisopas ravintolakasinopelien
työntekijälle

Opinnäytetyö

23sivua + 3 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Olli Huuskonen

Toimeksiantaja

Raha-automaattiyhdistys

Maaliskuu 2013

Avainsanat

Palvelu, pelipöytä, opas, asiakaspalvelu

Raha-automaattiyhdistyksen toimintaan kuuluu Suomessa raha-automaattien ja kasinopelien ylläpitäminen. RAY:llä on Suomessa lailla säädetty monopoliasema. Voitoilla RAY tukee sosiaali- ja terveysalan järjestöjä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda ravintolakasinopeleissä työskentelevälle pelinhoitajalle tuki- ja perehdyttämispaketti, niin sanottu sijoituspaikkakansio, joka tulee jokaiseen Kotkan alueen kasinopelipöytään.

Sijoituspaikka kansion avulla työntekijä saa apua ongelmatilanteissa. Työ painottui sijoituspaikkakansion sisältöön ja sen käytännöllisyyteen. Opinnäytetyössä hahmoteltiin oppaan sisältö. Työssä pohdittiin asiakaspalvelua ja mitä siinä tulisi ottaa huomioon. Pohdittiin myös sitä, miten pelinhoitaja voi toimillaan parantaa palvelunlaatua.

Sijoituspaikkakansion tekemistä varten luotiin pieni projektiryhmä, joka pohti kansion sisältöä monelta eri kannalta. Projektiryhmään koostui esimiehestä, kokeneista työntekijöistä ja uusista pelinhoitajista

Työn tuloksena saatiin luotua yhteinen tuki- ja perehdyttämisopas Kotkan alueen pelipöytiin. Jatkossa seurataan oppaan käytännöllisyyden toimivuutta, ja myös sitä, voiko oppaan ottaa käyttöön ympäri maata.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Logistics

KÖSTER, PEKKA

Bachelor's Thesis

Supervisor

Commissioned by

March 2013

Keywords

Support and Information Folder to the Croupier

23 pages +3 pages of appendices

Olli Huuskonen

Raha-automaattiyhdistys, RAY

service, game table, guide, customer service

Slot Machine Association of Finland (hence forward RAY) activities include the maintenance of slot machines and casino games. RAY has a statutory monopoly. By winning profits RAY supports social- and health organisations. The purpose of this study was to create a support and information manual for a croupier of the gaming table to all of the tables which are in Kotka region. Folder gives employee receives help in problem situations.

The study focused on the content of the folder and its practicality. The study outlined the contents of the guide. The study included the role of customer service and what should be taken into account in problem situations. It was also discussed how the game dealer actions improve the quality of service.

Small project team was created to discuss the contents of the manual. The project team consisted three person. They were supervisor, experienced employee and new employee.

As the result, an information and support folder was created to game tables in Kotka region. The practicality of the folder will be observed. The option that the folder could be used in the whole country is considered.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	YRITYSESITTELY	7
	2.1 Raha-automaattiyhdistys	7
	2.2 Organisaatio ja toiminta	8
3	TEORIAOSUUS	
	3.1 Tuki- ja perehdyttämishojeen suhde teoriaan	9
	3.2 Palveluperiaatteet	9
	3.3 Palvelurohkeus ja palveluempatia	9
	3.4 Mitä palvelu on?	10
	3.5 Palveluodotus	10
	3.6 Asiakkaan huomioiminen	10
	3.7 Kiire asiakaspalvelussa	11
	3.8 Luottamus	11
	3.9 Sanaton viestintä	12
	3.10 Asiakaspalvelun asenne	12
4	SIIJOITUSPAIKKAKANSIO	13
	4.1 Kansion sisältö	13
	4.2 Tiedotteet	13
	4.3 Tilityslomakkeet, tilitysohjeet ja pöydän sulku	13
	4.4 Pelikieltosopimukset	14
	4.5 Turvallisuuskortti	14
	4.6 Käyttäytymissäännöt ja palvelun periaatteet	14
	4.7 Etuasiakkuus	15
	4.8 Vaara- ja poikkeavat tilanteet	16
	4.9 Pelaajan tunnistaminen	16

4.10 Vieraan paikan vaihtomerkit	16
4.11 Vaatehuolto	17
4.12 Tarvikehuolto	17
4.13 Kas-infon ohjeet	17
4.14 Maksupäätteen ohjeet	17
4.15 Aikajanan ohjeet	18
4.16 Ongelmapelaaminen	18

5 PELINHOITAJAN ARKI

5.1 Koulutus	18
5.2 Työympäristä	19
5.3 Työvuoro	19
5.4.1 Blackjack	20
5.4.2 Red Dog	21
5.4.3 Dynamic Poker	21

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

LÄHTEET	23
---------	----

- Liite 1. Organisaatiokaavio
- Liite 2. Tuottojen kertyminen
- Liite 3. Tuottojen jakaminen

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä toiminta ja perehdyttämisohje ravintolakasinopelipöydän työntekijälle, eli niin sanottu sijoituspaikkakansio. Toimintaohjeessa käy ilmi toimintatavat, ohjeet ja poikkeavat tilanteet sekä palvelukäyttäytyminen. Ensiksi on lyhyt esittely yrityksestä ja organisaatiosta. Työn teoriaosassa käsittelen palvelun laatua, mitä palvelu on ja miten hyvän palvelun tulisi esiintyä. Erityisesti tarkastelen asiaa raha-automaattiyhdistyksen vaatimalta kannalta.

Maailma on pieni, sanotaan. Pitää varmasti paikkansa, mutta ihmisiä on kuitenkin yli 6 miljardia. Suomessakin meitä on yli 5 miljoonaa ja RAY:ssä heitä työskentelee 1600, joista noin 1000 pelinhoitajina. Jokaisella heillä on eri toimintatavat. Mitä useampi kokki sitä sotkuisempi on soppa -periaatteella. Miten tämä liittyy kasinopelitoimintaan? Suomessa on toista sataa ravintolakasinopelipöytää sijoitettuna eri ravintoloihin. Toisissa ravintoloissa on useampi pöytä. Koska RAY:llä on yksinoikeus peleihin, se myös aiheuttaa velvoitteita. RAY:n tulee tarjota pelejä joka puolelle Suomea. Havaittiin eroja toimintatavoissa eri paikkakuntien ja esimiesten välissä.. Tämä koettiin ongelmaksi tilanteessa, jossa vieraspaikkakuntalainen tuli tekemään esimerkiksi sairaslomaa.

Kotka-Haminan alue kuuluu pelitoiminnassa Kaakkois-Suomen alueeseen, johon kuuluvat myös Kouvola ja Lappeenranta. Jos omalta paikkakunnalta ei saada sairasloma-tuuraajaa, niin yleensä se pyritään hankkimaan joko Kouvolaan tai Lappeenrantaan. Havaittiin ongelma, joka tietysti on ollut aikojen alusta lähtien. Kun vieraspaikkakuntalainen saapui tuuraamaan ravintolakasinopelipöytänsä, hän ei tiennyt paikallisista toimintatavoista mitään. Toki perusasiat ovat samoja ja niiden täytyykin olla joka puolella ympäri maata samoja. Mutta esimerkiksi tietyn kaavakkeen säilytyspaikka, tai milloin ravintolan edustaja saapuu paikalle, ovat paikallisia asioita, joiden tietäminen helpottaa työskentelyä huomattavasti.

Jokaisessa pelipöydässä on kaappi, joka toimii tarvikevarastona. Kaappi sisältää sijoituspaikkakansion, joka siellä täytyy olla. Ongelma oli tämä kyseinen kansio, koska se on joka paikkakunnalla tai jopa joka pelipöydässä erilainen. Päätimme yhtenäistää Kaakkois-Suomen kansion ja jos koe-ajan jälkeen kansio havaitaan toimivaksi, se tulisi käyttöön koko maahan.

Jotta työstä tuli tarpeeksi laaja opinnäytetyötä varten, kansiota tuli laajentaa. Yhdessä toimeksiantajani ja esimieheni Ville Rantalan kanssa pohdimme, miten sitä voisi laajentaa.

Pelinhoitajan työaika on usein yöllä ja viikonloppuisin. Voi olla, että hän ei näe esimestä viikkoihin. Voi myös olla, että jollain osa-aikaisella työntekijällä on vuorojen välissä kuukausi aikaa. Totesimme, että sijoituspaikkakansio voisi olla myös tuki- ja perehdyttämisohje erityisesti uusille työntekijöille, mutta myös muistinvirkistämiseksi nykyisille työntekijöille. Aloimme miettiä, mitä kansio voisi sisältää ja perustimme projektiryhmän kollegani Misa Kankareen kanssa, joka toimii kuukausipalkkalaisena Kotkan pelisaleissa ja jolla on 10 vuoden kokemus ravintokasinopeleistä. Myös Ville Rantala osallistui keskusteluun tuoden työnantajan näkökulman asiaan.

2 YRITYSESITTELY

2.1 Raha-automaattiyhdistys

RAY:llä on Suomessa monopoli eli yksinoikeus raha-automaatteihin ja kasinopeleihin. Sen toiminta perustuu arpajaislakiin (www.ray.fi/fi/ray/raytietoa/lainsaadanto, 2013). Suomessa kaikkea pelitoimintaa säädetään lailla. Mikään muu firma ei saa tuoda raha-automaatteja Suomen mantereelle eikä ylläpitää niitä. On syytä ottaa huomioon, että tämä ei koske Ahvenanmaata, jossa taas toimii Ahvenanmaan oma yhdistys PAF, Ålands Penningautomatförening. Tämä toimii myös toiseen suuntaan. RAY ei saa toimia Suomen rajojen ulkopuolella.

RAY on perustettu vuonna 1938. Se perustettiin, jotta rahapelituotot voitaisiin kanavoida Suomen sosiaali- ja terveystalouden yhdistyksille. Knoppitietona voisi kertoa, että ensimmäinen raha-automaatti tuli Suomeen Saksasta 1920-luvulla (www.ray.fi/raytietoa 2013). Tämä johti pian huonomaineiseen kilpailuun, joten toimintaa päätettiin alkaa säätämään lailla ja perustettiin RAY.

Kaikki voitot menevät hyvään tarkoitukseen. Vuonna 2013 RAY tukee eri järjestöjä huimalla 301 miljoonalla eurolla ja sen lisäksi RAY tukee reilulla sadalla miljoonalla eurolla sotaveteraaneja. Ei sovi unohtaa myöskään arpajaisveroa, joka menee valtion kassaan. RAY on merkittävä tukija yhteiskunnassa ja on pohdittu, että ilman pelituottoja ja yhdistysten tukemista, valtio joutuisi ottamaan tarvittavat rahat jostain muualta

ja se auttamatta korottaisi verotusta ja karsisi palveluita. (www.ray.fi/ray/raytietoa 2013)

2.2 Organisaatio ja toiminta

Raha-automaattiyhdistys on julkisoikeudellinen yhdistys. Se koostuu 94 jäsenjärjestöstä, jotka toteuttavat ylintä toimintavaltaa yhdistyksen kokouksissa. Hallitus koostuu seitsemästä valtioneuvoston määräämästä jäsenestä ja seitsemästä jäsenyhdistyksen päättämästä jäsenestä (www.ray.fi/organisaatio 2013).

Yhteensä meitä Raha-automaattiyhdistyksen työntekijöitä on noin 1600. Eli RAY on myös merkittävä työllistäjä. Noin 60 % työntekijöistä on kokoaikaisia ja loput 40 % osa-aikaisia. Suuri osa näistä työntekijöistä työskentelee pelinhoitajina ravintola-kasinopeleissä ja pelisaleissa.

Minun toiminimikkeenä on pelinhoitaja tai pelisaliasiakaspalvelija. Itse olen myös kassavastaava, joka huolehtii paikallisen pelisalin kirjanpidosta. Perus pelinhoitaja kuuluu palvelupeleihin, joihin kuuluvat ravintolakasinopelit, pelisalit, kasino ja pelipisteet. Pelipisteillä tarkoitetaan hajasijoitettuja automaatteja, jotka muodostava suurimman osan RAY:n tuotoista, eli noin 80 %.

Tuottoja kertyy myös vuonna 2010 perustetusta internettoiminnasta ja tänä vuonna lanseeratusta mobiilipelitoiminnasta. Tällä ei siis tarkoiteta juonellisia pelejä tai tasoloikkia, vaan kasino tuodaan kotiin tietokoneen välityksellä. Mobiililaitteen avulla voit pelata missä vain, kunhan sinulla on matkapuhelin mukana. Kuka tahansa ei voi pelata RAY:n pelejä internetissä. Tarvitaan Suomen kansalaisuus ja suomalaisen pankin pankkitili.

Palvelupelit on jaettu maantieteellisesti neljään alueeseen: Pohjois-Suomi, Itä-Suomi, Länsi-Suomi ja tietenkin Etelä-Suomi. Minun, eli Kotka-Haminan alue kuuluu Itä-Suomeen. Jokaisen alueen toiminnasta vastaa palvelupäällikkö. Heidä on neljä kappaletta. Heidän alueet koostuvat pienemmistä alueista, joita johtavat palveluesimiehet. Heidä on peukalosäännöllä yksi per isompi kaupunki. Joissakin kaupungeissa heitä on useampi, riippuu aivan toiminnan laajuudesta. Oma esimieheni on Ville Rantala, joka toimii myös tämän työn toimeksiantajana. Toimitusjohtajana on tällä hetkellä Veli-Pekka Nummikoski. (www.ray.fi/organisaatio, 2013.)

RAY:llä on suuri koneisto ja organisaatio ja sen ylläpitämiseen pelituotoista menee noin 9 %. Muita suuria kuluja ovat sijoituspaikka maksut, arpajaisverot ja nettoinvestoinnit. Noin puolet tuotoista pystytään ohjaamaan Avustuksina eri järjestöille. (www.ray.fi/avustukset 2013.) Liitteenä 2 on täydellisempi kaavio tuotoista ja liitteenä 3 kuluista.

3 TEORIAOSUUS

3.1 Tuki- ja perehdyttämisohjeen suhde teoriaosaan

Tämän opinnäytetyön teoria osassa pohdin palvelun. Kuinka saavutan hyvän palvelun laadun? Miten asiakas tulisi kohdata? Sijoituspaikkakansio, joka on tämän opinnäytetyön aihe, toimii paljolti työssäni palvelukäyttäjymisen tukena. Kansio auttaa pelinhoitajaa kohtaamaan asiakkaan paremmin. Siksi on siis hyvä tarkastella palvelun periaatteita.

3.2 Palveluperiaatteet

Kyse on paljolti sopeutumisesta ja havainnoista. Jokainen asiakas on oma yksilönsä ja he haluavat erilaista palvelua. Meitä kaikkia yhdistää halu positiivisesta ja myönteisestä palvelukokemuksesta. Pelinhoitajan myydessä palvelua asiakas ei saa mitään konkreettista vastinetta rahalleen, joten tappion, varsinkin suuren tappion kohdatessa, positiivisen kokemuksen saaminen voi olla haastavaa. Tarvitaan palveluempatiaa ja palvelurohkeutta. (Rantanen 2012,6.)

3.3 Palveluempatia ja palvelurohkeus

Palveluempatia on kyky nähdä asiakkaan mielihalut ja tarpeet omassa mielessään. Se on kykyä ymmärtää, miten asiakas kokee eleet ja teot. Tärkeä ominaisuus on ymmärtää asiakasta ristiriitatilanteissa. Asiakas on aina oikeassa -väite ei välttämättä pidä paikkansa, mutta asiakkaan ei sitä tarvitse tietää. Pelinhoitajan täytyy myös myötäelää asiakkaan ilossa ja surussa. Täytyy olla onnellinen asiakkaan voittaessa ja surullinen asiakkaan hävitessä. (Rantanen 2012,6.)

Palvelurohkeus on heittäytymistä palvelutilanteeseen täysillä omalla persoonallaan. Se vaatii rohkeutta sivuuttaa kaikki mahdolliset kulttuureista ja vaatetuksesta syntyvät

ennakkoluulot. Palvelurohkeus on sitä, että uskaltaa poistua omalta mukavuusalueelta ja laittaa itsensä peliin täysillä. Epämukavuus alue ei kasva työntämällä mukavuusalueelta käsin, vaan sitä kasvatetaan menemällä rajan yli ja vetämällä aluetta suuremmaksi. Palvelurohkeutta ei ratkaise työvuodet, vaan halu ja kyky kehittyä ja oppia uutta. (Rantanen 2012, 7.)

3.4 Mitä palvelu on?

Mitä palvelu on? Palvelu on pääasiassa aineetonta toimintaa. Ominaista sille on, että sitä kulutetaan samaan aikaan, kun sitä luodaan. Asiakas osallistuu jollain muotoa palvelun tekemiseen. Palvelukokemus on aina henkilökohtainen ja yksilöllinen. Palvelu on häilyvää, sitä on lähes mahdoton laittaa tilanteessa tiettyjen raamien sisään. (Eräsalo 2011, 12.)

3.5 Palveluodotus

Palveluodotus voi vaihdella henkilöistä ja ajasta riippuen. Jollain kiireisellä kahvitauolla asiakkaalla on aivan eri odotukset kuin vaikka pitkällä ja rennolla kesälomalla (Eräsalo 2011, 13). Jokainen kerta palvelu tulisi räätälöidä asiakkaan odotuksiin sopivaksi. Ihanne tilanne olisi, että asiakkaalle ei jäisi milloinkaan huono mieli tapahtuneesta. Tämä ihannetilanne, kuten varmaan me kaikki olemme huomanneet, on aivan mahdotonta. Kaikkia ei vain voi onnistua miellyttämään. Kun ongelmatilanne sitten tapahtuu ja sitä yritetään selvittää, tunteiden luku ja ammattitaitoisuus ovat parhaat aseet. Kiistatilanne yritetään ratkaista, jotta asiakas tulisi myös uudestaan asioimaan. Kompastuskivenä on tarjota asiakkaalta ratkaisua. Pelinhoitaja tulee esittää ratkaisu. Asiakkaalta ei kannata kysyä, miten hän haluaisi, että tilanne hoidetaan. Pelinhoitajan tulee ottaa ohjat käsiinsä ja tehdä ratkaisuehdotus, sekä johdatella neuvottelua ja näyttää näin ammattitaitonsa. (Hannula 2012, 26-30.)

3.6 Asiakkaan huomioiminen

Palvelutilanne alkaa asiakkaan huomioimisesta ja kohtaamisesta. Tervehdi iloisesti ja näytä, että olet juuri häntä varten töissä. Saa asiakas tuntea olonsa kotoisaksi ja tärkeäksi. Voit leikisti ajatella, että hetken aikaa sinulla on uusi ystävä. Jos olet töissä työvaatteissa, mutta et ole työpisteelläsi ja näet asiakkaan, häntä olisi hyvä tervehtiä. Se on yksi helppo ja konkreettinen esimerkki, siitä miten voit saada asiakkaan tunte-

maan itsensä tärkeäksi. Kun asiakas tuntee itsensä tärkeäksi, hän todennäköisesti tulee käymään uudestaan. Erittäin arvokasta olisi myös tervehtiä asiakasta, silloin kun olet vapaalla. Tämä on tietysti häilyvää ja saattaa olla kiusallista ammatista riippuen. (Pitkänen 2006, 8-12).

3.7 Kiire asiakaspalvelussa

”Mihinkä meillä on kiire tässä valmiissa maailmassa ”on hyvinkin tuttu sanonta, jolla pyritään rauhoittamaan mieltä ajan ollessa tiukalla. Kiire on yksi asiakaspalvelun koe-tinkivistä. Kiireestä selvittää yleensä organisoinnilla. Kiireen hetkellä on erittäin tärkeää muistaa palvelujärjestys ja asiakkaan huomioiminen. Jos asiakas näkee, että hän-tä ennen tullutta henkilöä palvellaan ensiksi, hän totta kai suuttuu siitä. (Pitkänen 2006, 13-14.)

Hyvässä palvelussa omat tunteet tulee jättää sivuun. Omien henkilökohtaisten tapah-tumien ei saa antaa vaikuttaa palvelutilanteessa. Oma pahaa oloa ei saa purkaa asiak-kaaseen. Täytyy niin sanotusti olla parempi ihminen. Älä laske leikkiä asiakkaasta. Huumori on vaikea taiteenlaji, sillä huumorintajuja on yhtä monta kuin on ihmisiäkin. Kuinka monesti sinä et ole nauranut ystäväsi vitsille? Taas on tärkeää empatiakyky ja taito lukea eleitä ja ilmeitä. Kohtele asiakasta neutraalisti, jos et pääse hänen mielensä sisään. Olet epäonnistunut, jos naurat asiakkaan mielipiteille. Hyvin harva meistä kes-tää sitä, ja näin ollen tuskin törmäät asiakkaaseen uudestaan palvelutilanteessa. (Pitkä-nen 2006, 15-19.)

3.8 Luottamus

Luottamus on yksi rakastavan suhteen edellytys. Se toimii myös peruspilarina palve-lusuhteessa sinun ja asiakkaan välillä. Ilman sitä on lähes mahdotonta tehdä kauppvoja. Asiakas haluaa saada rahoille vastinetta oikeassa arvossa. Luottamus on tunne. Se syntyy havaintojen ja kokemusten kautta. Luottamus voi kadota nopeammin, kuin mitä se on syntynyt. Asiakkaan henkilökohtaisia asioita ei saa kailottaa julkisesti. Jos palvelutilanne edellyttää asiakkaan henkilökohtaisten tietojen tietämistä, pidä huoli, että kukaan muu ei niitä kuule. Tämä ei niinkään kasvata luottamusta, mutta voi todel-la helposti sitä hävittää. Asiakkaan toiveita ei aina voida täyttää, esimerkiksi alaikäi-nen ei saa pelata raha-automaatteja. Tällöin luottamus tulee ansaita muiden asiakkai-den silmässä käyttäytymällä määrätietoisesti, perustellusti, asiallisesti ja ammattitai-

toisesti. Joka hetkessä on kyse luottamuksen hankkimisesta ja sen ylläpitämisestä. (Pitkänen 2006, 43-47.)

3.9 Sanaton viestintä

Asiantuntijat sanovat, että jopa yli 70 % viestinnästä tapahtuu ilman sanoja, eli on niin sanottua sanatonta viestintää. Se pitää sisällään eleet, etäisyydet, kehonkielen ja reagoinnin. Sanattoman viestinnän hallitseminen auttaa meitä suunnattomasti palvelutilanteissa. Jos hallitsemme sen, niin pystymme antamaan asiakkaalle helpommin positiivisen kokemuksen. (Zemken 2006, 65.)

Kun keskustele asiakkaan kanssa, et saa olla liian lähellä etkä liian kaukana. Nyrkissäntönä pidetään noin metrin etäisyyttä. Tämä vaihtelee, sillä eri ihmisillä on erilaiset hetkelliset reviirit, jossa he tuntevat olonsa turvalliseksi (Zemken 2006, 66).

Ehdottoman tärkeää on katsekontaktin ottaminen. Tämä osoittaa kaikista parhaiten asiakkaalle sen, että olet läsnä ja olet juuri häntä varten, eikä kukaan muu saa sinun huomiotasi sillä hetkellä. Tässäkin on eri kulttuurieroja, ja hyvä on muistaa, että katsekontakti ei saa mennä tuijottamiseksi. (Zemken 2006, 66.)

Käsiä ei saa pitää asiakkaan kanssa puuskassa. Se on hyvin selkeä torjuva ele. Seiso suorassa, vaikutat siten paljon pätevämmältä. Yleisen hygienian hoitaminen on suotavaa. Ei kukaan halua asioida pummin kanssa. Miellyttävä tuoksu on hyvä lisä, mutta tässäkin liika on aina liikaa. Yleisen olemuksesi tulee olla roolisi mukainen, hillitty, rajattu ja positiivinen. (Zemken 2006, 66.)

3.10 Asiakaspalvelun asenne

Kaikessa on kyse asenteesta, myös asiakaspalvelussa. Oma asenteesi työhön ratkaisee paljon. Se miten näet asiakkaan, kun hän tulee ostamaan palvelua, on pohjana palvelun lopputulokselle. Älä ole ennakkoluuloinen asiakasta kohtaa. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan tulisi olla samalla viivalla. Kumpikaan ei saisi pitää itseään toista parempana. Työntekijä ei voi vaikuttaa asiakkaan mieleen, mutta hän pitää huolen omasta asenteestaan ja suhtautumisestaan. Asenne heijastuu auttamatta toimintaan. Työntekijän käsitys siitä, että ihmisinä asiakas ja hän ovat tasavertaisia, on osoitus vahvasta ammatti-identiteetistä. Kun ammatti-identiteetti on vahva, asiakaspalvelu on helpom-

paa ja onnistumiset todennäköisempiä. Syntyy tulosta ja asiakas on tyytyväinen. (Eräsalo 2011, 83-84.)

Asiakaspalveluasenteeseen vaikuttaa yrityksen maine ja hyvän työnantajan imago. Ne lisäävät ylpeyttä omasta työpaikastaan, jolla on suuri merkitys ulosantiin asiakkaalle. Haluan olla töissä laadukkaassa firmassa. Haluan olla ylpeä työstäni ja näyttää sen asiakkaalle. Tämä halu näkyy hyvänä asiakaspalveluna. Työkavereiden tuki on tärkeä. Olemme yhdessä tässä samassa hienossa laivassa ja puhallamme yhteen hiileen. Tuemme toinen toistamme ja kannustamme kollegoitamme. Olemme ylpeitä toisistamme. Kun työntekijällä on hyvä olo, ja kokonaisuus toimii hänen ympärillään, se näkyy palvelussa ja tuloksessa. (Eräsalo 2011, 85-87.)

4 SJOITUSPAIKKAKANSIO

4.1 Kansion sisältö

Kansio sisältää seuraavat välilehdet: tiedotteet, tilityslomakkeet ja tilitysohjeet, pelikieltosopimukset, turvallisuuskortti, käyttäytymissäännöt ja palvelun periaatteet, etuasiakkuus, vaara- ja poikkeavat tilanteet ja niiden ilmoittaminen eteenpäin, pelaajaan tunnistaminen ja vieraanpaikan vaihtomerkit, vaatehuolto, tarvikahuolto, kasinon ohjeet, maksupäätteen ohjeet, aikajana ohjeet ja ongelmapelaaminen. Seuraavaksi käyn läpi jokaisen erikseen hieman yksityiskohtaisemmin.

4.2 Tiedotteet

Päätimme, että tiedotteet välilehti sijoitetaan heti ensimmäiseksi. Sitä voisi verrata työpaikan ilmoitustauluun. Peruspelinhoitajalla ei ole yhtä tiettyä työpistettä, vaan hänen työpisteensä vaihtuu päivittäin. Tiedotteisiin tulisi kaikki akuutit informaatioasiat. Siinä olisi vaikkapa ilmoituksia sijoituspaikan tapahtumista, firman sisäisiä tiedotteita tai vaikkapa aikatauluja tulevista virkistystapahtumista, unohtamatta liiton asioita.

4.3 Tilityslomakkeet, tilitysohjeet ja pöydänsulku

Ray:n tarkoituksena on tuottaa rahaa. Pelinhoitajan päätehtävänä on rahankeräys eli palvelun myyminen. Raha täytyy tilittää ja sen täytyy mennä oikein, joten siitä on hyvä olla yksityiskohtaiset ohjeet. Tässä selitetään, että rahat lasketaan yhteistyössä ra-

vintolan edustajan kanssa. Merkit ja rahat tulee eritellä selkeästi. Setelit voi laittaa kymmenen nippuihin. Viisi erillistä seteliä laitetaan limittäin ja yksittäiset erikseen. Kaiken täytyy olla selkeää ja helposti laskettavissa. Kolikot lasketaan kolikkolaudan avulla ja tarkastetaan jokainen kolikko, sillä 50 sentin ja 20 sentin kolikot menevät helposti sekaisin nopeasti katsottuna. Perustilitys toimii kasinon avulla. Kasino on pelipöydässä oleva tietokonejärjestelmä, johon rahat ja merkit syötetään ja tiedot siirtyvät internetyhteyden välityksellä järjestelmiin. Sähkölaitteet vaativat sähköä, ja aina silloin tällöin tulee tilanteita, jolloin sitä ei ole saatavilla. Tätä varten on olemassa manuaalitulityslomake, joka löytyy välilehden alta. Sieltä löytyy myös kyseisen lomakkeen täyttöohjeet.

4.4 Pelikieltosopimukset

Tästä löytyvät pelikiellot ja pelikiellon täyttöohjeet. Pelinhoitaja itse voi antaa yhden päivän mittaisen kiellon, josta ei tehdä pelikieltosopimusta. Tämä tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas itse haluaa tehdä pelikieltosopimuksen syystä tai toisesta. Asiakas ohjeistetaan lähimpään pelisaliin, jossa sopimus laaditaan ja allekirjoitetaan. Sen jälkeen se tulostetaan ja tuodaan sijoituspaikkakansioon, josta pelinhoitaja huomaa sen.

4.5 Turvallisuuskortti

Turvallisuuskortista löytyy turvallisuusasiaa. Esimiehen numero pitää löytyä ja jos joku ei paniikissa tiedä hätänumeroa, se löytyy myös täältä. Kortti myös kertoo, mistä löytyy hätäpoistumistie ja lähin ensisammutuskalusto ja lyhyt käyttöohje siihen. Tästä löytyy myös muita tärkeitä numeroita joita mahdollisesti voit tarvita, kuten, työsuojelun numero, työsuojeluasiamiehen ja työterveyden numero.

4.6 Käyttäytymissäännöt ja palveluperiaatteet

Työaikana pelinhoitajalla on tietyt velvollisuudet. Hänen pitää käyttäytyä asiallisesti, kuten muun sijoituspaikan henkilökunnan kuuluukin käyttäytyä. Kesken työvuoron ei saa mennä esimerkiksi tanssimaan. Ravintolasta riippuen tupakointi voi olla kiellettyä työaikana. Tältä välilehdeltä löytyy myös ohjeistus taukojen pitämisestä ja kuinka kauan sinulla on oikeus olla tauolla. Toivottavaa olisi, että pelinhoitaja ei käy tauolla viimeisen tunnin aikana ja kaksi pöytää ei saisi olla samaan aikaan tauolla. Taukoa ei tulisi pitää kiihkeimmän pelin aikana. Pelinhoitajan pitäisi olla joustava. Taukoa myös

suositellaan. Yhdessä samassa paikassa istuminen on puuduttavaa sekä selälle kivuliasta ja kuormittavaa. Työterveys suosittelee venyttelemään ja verryttelemään, eikä juomista tulisi unohtaa.

Käyttäytymissäännöt koskevat myös vapaa-aikaa. Työpaikalla on käyttäydyttävä hyvin myös vapaa-ajalla. Jos pelinhoitaja onnistuu hankkimaan porttikiellon baariin, ei hän myöskään voi työskennellä kyseisessä baarissa. Etuoikeudet tuovat mukanaan vastuun ja velvollisuudet eli niin sanotun esimerkkikäyttäytymisen mallin.

Pelinhoitajan ammattiliitto on PAM, eli palvelualojen ammattiliitto. Siis rautalangasta väännettynä kyseessä on palveluammatti. Asiakkaan kulutus ja uudelleen tuleminen riippuu suurelta osin palvelunlaadusta. Siksi tähän kohtaan on koottu tiettyjä palvelun perussääntöjä, hyviä niksejä ja erityistapauksia. Miten asiakkaan kanssa tulee toimia. Mitä saa sanoa ja mitä ei saa. Mihin tulee vetää raja.

Tätä kyseistä kansion kohtaa työnantaja pitää tärkeänä. Tässä puhutaan pelisäännöistä, velvollisuuksista, vastuusta ja oikeuksista.

4.7 Etuasiakkuus

Etuasiakkuus on RAY:n syksyllä 2012 lanseeraama ohjelma. Pelialan maailma elää murroksessa, jos totta puhutaan koko maailma elää. Raha-automaattiyhdistyksen toimintaan vaikuttavat Suomen lakien lisäksi myös EU:n lainsäädäntö (www.ray.fi, 2013). EU voi vaatia pelaajien tunnistamista ja kilpailun avaamista muille yrityksille. RAY käynnisti siis viime syksynä pitkän kehityksen jälkeen etuasiakkuusohjelman, jossa pelaajat liittyvät RAY:n järjestelmään ja näin vapaaehtoisesti tunnistautuvat pelaajiksi. Tällä on tekemisistä vastuullisuuden kanssa. RAY pystyy kontrolloimaan ongelmapelaamista ja puuttumaan siihen. Etuasiakkuus on todella laaja aihealue ja siitä voisi puhua usean opinnäytetyön verran.

Kansiossa olisi perustietoa etuasiakkuudesta. Miksi RAY on luonut etuasiakkuuden? Tässä kerrotaisiin eduista ja kuinka myydä etuasiakkuutta asiakkaalle. Mitä hyötyä siitä on pelinhoitajalle, asiakkaalle ja RAY:lle. Kuinka liittyminen onnistuu? Se tapahtuu verkossa RAY:n nettisivuilla, R-kioskillä tai helpoiten pelisalissa, jossa koulutettu RAY:n asiakaspalvelija kädestä pitäen liittää asiakkaan etujen piiriin. Tämä on paras tapa asiakkaan saada vastauksia kysymyksiinsä. Välilehti on myös erittäin tärkeä, sillä

etuasiakkuuden myynti on RAY:lle merkittävää. Mitä paremmin pelinhoitaja tietää etuasiakkuudesta sitä helpommin hänen on sitä myydä asiakkaalle.

4.8 Vaara- ja poikkeavat tilanteet

Maailma on vaarallinen paikka ja sattuma saattaa satuttaa. Toinen ikivihreä sitaatti joka sopii tähän, on että ”viina on viisasten juoma”. Tämän otin esille, koska pelinhoitaja työskentelee baarissa, jossa tarjotaan väkeviä ja vähän enemmän väkeviä alkoholi-juomia. Humalaisten kanssa saattaa tapahtua mitä vain. Vaara- ja poikkeavat tilanteet välilehdessä käydään läpi miten ongelmatilanteita voi estää tai välttää. Jos vaaratilanne on kuitenkin kaikista huolimatta tapahtunut, niin sivulta löytyy ratkaisuehdotuksia.. Kehen otetaan yhteyttä ja mitä tarkkaillaan. Täältä löytyy myös lomake ”ilmoitus poikkeavasta tilanteesta työsuojelulle”. Tämän saa täyttää pienestäkin poikkeavasta tilanteesta. Tieto tulisi työsuojellulle ja he kenties osaisivat varautua paremmin pahimpaan ja luoda uusia ohjeistuksia.

4.9 Pelaajan tunnistaminen

Rahapesulaki edellyttää, että asiakas täytyy tunnistaa, jos hän pelaa yli 3000 euroa (www.ray.fi/laki, 2013). Välilehdeltä löytyy toimintaohjeet ja hyväksyttävät tunnistukset. Tällaisia ovat ajokortti, passi, poliisilaitoksen myöntämä kuvallinen henkilökortti tai kuvallinen kelakortti. Jotkin tämän kansion asioista, kuten pelaajan tunnistaminen rahanpesunepäilyn takia tuskin tapahtuu kertaakaan pelinhoitajan uran aikana, mutta niistä täytyy olla ohje kaiken varalta.

4.10 Vieraan paikan vaihtomerkit

Pelaaminen tapahtuu pelimerkeillä. Asiakas vaihtaa rahan merkeiksi, ja tästä johtuen niitä nimitetään vaihtomerkeiksi. Merkit ovat rahanarvoisia. Tietyn paikkakunnan eri ravintoiloissa käytetään erivärisiä merkkejä, jotta sijoituspaikkamaksut eivät menisi sekaisin. Vieraan paikan vaihtomerkillä ei voi pelata. Näitä tulee aina silloin tällöin eteen ja hyvän asiakaspalvelun vuoksi pelinhoitaja tulisi neuvoa asiakas oikeaan ravintolaan. Välilehdeltä löytyvät paikkakunnalla käytettävät merkit.

4.11 Vaatehuolto

Pelinhoitajan velvollisuuteen kuuluu käyttää työnantajan antamaa työasua. Siitä tulee selkeä merkki siitä, että pelinhoitaja on töissä. Työasusta tulee pitää huolto ja sen tulisi olla joka ilta siisti ja huoliteltu. Välilehdeltä löytyvät hoito- ja ylläpito-ohjeet. Pelinhoitajan asuun kuuluu sininen kauluspaita, mustat suorat housut tai naisilla hame, solmio, liivi. Joillakin asuun kuuluu myös pikkutakki. Tältä välilehdeltä löytyy luettelo eri koista ja kuinka tilata lisää, jos joku menee rikki. Pääasiassa ilmoitus omalle esimiehelle tai vaatevastaavalle riittää, hän sitten tilaa vaatteiden ja pelinhoitaja voi nousta sen sovitusta paikasta.

4.12 Tarvikehuolto

Työstä ei tule mitään ilman hyviä työvälineitä. Pelinhoitajan työvälineet sijaitsevat samassa kaapissa, jossa sijoituspaikkakansiokin sijaitsee. Tarvikehuolto-välilehdeltä löytyy luettelo kaapissa olevista tarvikkeista. Tätä pelinhoitajan tulee seurata ja katsoa, että ovatko kyseiset tavarat kaapissa, jos ei ole, hänen kuuluu ilmoittaa asiasta omalle esimiehelle tai tarvikevastaavalle riippuen hieman tavarasta. Tarvikevastaavan valtuudet eivät riitä tilaamaan lisää pelikortteja tai pelimerkkejä. Kaapissa tulee olla merkkien ja korttien lisäksi myös kuittirullia, korttikenkä, paperia, maksupäätteen kuittirullia, siivousvälineet, laastaria, nitoja ja niittejä, reijitin, sakset, kyniä, kolikkolautoja, laskin, manuaalitulityslomakkeita, lunastusmerkkitositteita, harja, leikkauskortteja ja tietysti sijoituspaikkakansio.

4.13 Kasinfon ohjeet

Kasinfon ohjeet sivulta löytyy pelipöydässä olevan kasinfon käyttöohjeet. Kasino on pelipöydän tietokone, jonne syötetään työhöntulo ja työstä lähtö sekä myynnit. Laite sisältää myös muita hieman harvemmin käytössä olevia toimintoja toistakymmentä. Välilehdellä käydään jokainen ikkuna läpi yksityiskohtaisesti.

4.14 Maksupäätteen ohjeet

Käteisestä rahasta tulee kuluja ja nykyaika on menossa yhä enemmän ja enemmän korttimaksuun. Ihmiset käyttävät nykyaikana vähemmän käteistä kuin vuosikymmen sitten. RAY on vastannut avunhuutoon ja on tuonut suurimpaan osaan pöydistä mak-

supäätteen, joten asiakas voi halutessaan ostaa kortilla pelimerkkejä. Maksupäätelaitteisto on hyvin tekninen, joten sivulta löydät ohjeistuksen sen käyttöön. Kuinka suorittaa myynti ja kenties mahdollisesti miten peruminen tapahtuu, jos siihen joskus on tarvetta. Täältä löytyy ohjeistus, miten tiedot lähetetään maksupäätteestä pöydänsulun yhteydessä.

4.15 Aikajanan ohjeet

Aikajana on Internetissä sijaitseva työvuorolistajärjestelmä. Aikajanan kautta pystyy tulostamaan työvuorolistoja, vaihtamaan työvuoroja tai tekemään lomatoiveita. Tältä välilehdeltä löytyvät ohjeet aikajanan käyttöön.

4.16 Ongelmapelaaminen

Valitettavasti liikakäyttö mistä asiasta tahansa voi muuttua ongelmalliseksi ja haitalliseksi. Eikä peliongelma ole sieltä vähäisimmästä päästä. Ongelmapelaaminen -kohdasta löytyy pieniä vinkkejä ongelmapelaamisen havaitsemiseen ja kohtaamiseen. Kuinka asiakasta tulisi lähestyä, jos hänellä selvästi on peliongelma. Pelinhoitajaa ei ole koulutettu auttamaan ongelmapelaamisessa, mutta hänet on koulutettu kertomaan asiakkaalle, mistä apua voi hankkia, jos asiakas itse ottaa asian puheeksi. Suurena apuna ongelmapelaamiseen on maksuton Peluuri palvelunumero, jota RAY yhdessä Veikkauksen kanssa tukee (www.peluuri.fi, 2013). Peluuri on oikea avun lähde peliongelmaisille. Sinne voi soittaa anonyymisti ja hankkia apua, jos pelaaminen kasvaa liian suureksi osaksi arkipäivän elämää.

5 PELINHOITAJAN ARKI

5.1 Koulutus

On syytä tarkastella pelinhoitajan työvuoroa, jotta selviäisi milloin pelinhoitaja voisi tarvita kansiota ja apua. Kun pelinhoitaja tulee valituksi työhönsä, hänelle järjestetään noin sadan tunnin mittainen koulutus. Koulutuksen kesto riippuu opetettavien pelien määrästä. Koulutus on jaettu useaan 4-8 tunnin mittaiseen päivään. Koulutuksessa pääasiassa pelataan Blackjackkia. Valtaosa Suomessa olevista ravintolakasinopeli-pöydistä on Blackjack-pöytiä. Tekemällä oppii. Pelaamisen ohessa puhutaan myös säännöistä, toimintatavoista, työyhteisöstä ja RAY:stä. Koulutuksessa käytyjä asioita

pelinhoitaja ei välttämättä kohtaa ensimmäisen puolenvuoden aikana, joten ne saattava helposti unohtua. Asiat on helppo tarkistaa kansioista. Koulutuksesta vastaa RAY:n omat kouluttajat.

5.2 Työympäristö

Pelipöydät sijaitsevat ravintoloissa joiden aukioloajat ovat yöllä. Parhaimmillaan pöydät ovat auki neljään asti. Työ on siis yötyötä. Työympäristö on haasteellinen, vaativa ja myös palkitseva. Valaistus voi olla hämärää tai päinvastoin tanssilattian valot voivat häikäistä häiritsevästi. Pahin ongelma on melu. Musiikki soi monessa ravintolassa kovaa, ja mitä lähempänä pelipöytä on tanssilattiaa, sitä suurempi mahdollisuus on saada kuulovaurio. Työnantaja kustantaa korvatulpat ja niitä suositellaan käytettävän. Ympäristö altistaa monelle uhkatekijälle ja siksi työnteke voi olla raskasta ja henkisesti kuluttavaa. Kova melu tuo myös omat haasteensa asiakaspalveluun. Ihmisten huono kuulo, humala ja hiljainen ääni heikentävät kommunikointia ja väärinkäsitykset ovat väistämättömiä. Pelipöytä voi sijaita myös ulko-oven läheisyydessä, jolloin talvisin kylmää ilmaa on kiusaksi asti. Kun tulee tarpeeksi kylmä, korttien sekoittaminen hankaloituu. Kohmeisilla sormilla on vaikea toimia.

5.3 Työvuoro

Työvuoro alkaa kirjautumisella pelipöydän tietokonejärjestelmään kasinfoon. Sen jälkeen avataan pöytä. Pelinhoitaja tarkistaa, että merkit ovat samat kuin edellisen vuoron lopussa. Seuraavaksi työntekijä laskee kortit ja toteaa, että kaikki on kunnossa. Pelinhoitajan tulisi kohdella jokaista asiakasta yksilönä ja ottaa heidät erikseen huomioon. Pelinhoitaja tervehtii asiakasta ja suorittaa myynnin. Pelin edetessä asiakkaan kanssa keskustellaan ja vastataan hänen kysymyksiinsä. Pelinhoitajan tulee myötäelää asiakkaan tunteet hänen tappioissa ja voitoissa. Töissä ei saa nauraa asiakkaan tappiolle. Tämän työn ikävin puoli on, kun asiakkaat purkavat tappionsa pelinhoitajaan. He eivät välttämättä tiedosta, että pelinhoitaja on vain arvontakoneisto ja eikä näin ollen itse voi vaikuttaa tulokseen. Pahimmassa tapauksessa asiakkaat tiedostavat tämän ja haukkuvat silti hyvinkin kovin ja ilkein sanoin pelinhoitajaa. Tämä ottaa välillä erittäin kovalle. Erittäin harvoin tilanne saattaa muodostua uhkaavaksi. Järjestyksenvalvojat ovat pelinhoitajan puolella ja heiltä saa apua tarvittaessa.

5.4.1 BlackJack

Käydään seuraavaksi Kotkan alueen kasinopelien peli-ideat läpi. Aloitetaan Blackjackista. Blackjack on selvästi suosituin ja yleisin RAY:n kasinopöytäpeleistä. Pelin ideana on päästä mahdollisimman lähelle pistearvoa 21 ja saada samalla myös pelinhoitajan pelikättä parempi pistemäärä. Aloituspanoksen voi valita kahden ja kahdenkymmenen euron väliltä. Jokaiseen pelipaikkaan jaetaan aluksi kaksi korttia kuvapuoli ylöspäin ja pelinhoitajalle yksi kortti. Tämän jälkeen asiakas saa ottaa niin monta korttia lisää kuin hän haluaa, mutta jos pistearvo ylittää 21 pelipanoksen menetetään. Kaikki kuvakortit ovat pistearvoltaan kymmenen ja ässä on yksi tai yksitoista. Kun kaikki asiakkaiden pelikädet on käyty läpi, on pelinhoitajan vuoro ottaa kortteja. Pelinhoitaja ei ajattele, vaan hän ottaa tietyn säännön mukaan kortteja. Pelinhoitaja nostaa kortteja kunnes hänen pelikätensä arvo on 17 tai enemmän. Jos pelinhoitaja saa yli 21, kaikki mukana olevat pelikädet voittavat yhden suhde yhteen kertoimella. Tasapisteillä pelinhoitaja voittaa. Pelin paras käsi on blackjack. Se on 21 kahdella ensimmäisellä kortilla, eli siihen tarvitaan kuvakortti ja ässä. Blackjackissa pelipanokselle maksetaan voitto kolmen suhde kahteen. On syytä tiedostaa, että esimerkiksi kolme seiskaa joka yhteenlaskettuna on 21, ei ole blackjack.

Monessa elokuvassa Blackjack-peli suomennetaan virheellisesti Ventiksi. Kyseessä on kaksi eri peliä, jotka tosin muistuttavat toisiaan. Molemmissa tavoitellaan kahtakymmentäyhtä. Suomen ensimmäinen Blackjack-peli pelattiin vuonna 1982 hotelli Hesperiaassa Helsingissä. Pelinhistoria juontuu 1500-luvun Euroopasta. (www.rahapeliopas.fi, 2011.)

Sijoituspaikkakansiollla pyrittiin myös neuvomaan mahdollisia asiakaspalvelutilanteita joita Blackjackin aikana saattaisi tapahtua. Kovassa metelissä asiakkaan ilmaisut ”li-sää” ja ”jää” helposti sekoittuvat keskenään ja syntyy väärinkäsityksiä. Humalassa asiakas ei välttämättä ihan heti halua tehdä minkäänlaista sopimusta tai edes kuunnella anteeksipyyntöä.. Näihin tilanteisiin yritetään löytää ratkaisu. Sijoituspaikkakansioista löytyy Blackjackin perusstrategian opas, jonka avulla pelinhoitaja voi tarvittaessa neuvoa asiakasta.

5.4.2 Reddog

Reddog kuuluu hajontapeleihin ja sen peli-idea on hyvin yksinkertainen. Pelinhoitaja kääntää ensiksi kaksi korttia kuvapuoli ylöspäin. Pelaajat voittavat jos kolmas käännettävä kortti osuu kahden ensimmäisen kortin muodostamaan hajontaan. Kakkonen on pelin pienin kortti ja ässä suurin kortti. Ässän numeroarvo on aina 14. Esimerkiksi jos kaksi ensimmäistä korttia ovat kaksi ja yhdeksän, niin ne muodostavat kuuden kortin hajonnan. Kahden ja yhdeksän väliin mahtuu kuusi korttia ja pelaajat voittavat, jos kolmas kortti on yksi näistä kuudesta. Muussa tapauksessa asiakas häviää panoksensa. Aloituspanos on kahdesta eurosta kymmeneen euroon. Kun kaksi ensimmäistä korttia on käännetty, asiakas saa korottaa pelipanostaan ja korkeintaan tuplata se. Tämä kannattaa jos hajonta on suuri, sillä voittavan kortin todennäköisyys kasvaa. Jos korttien hajonta on yksi, voittokerroin on viisinkertainen voiton osuessa. Kahden kortin hajonta antaa nelinkertaisen voiton ja kolmen kortin hajonta kaksinkertaisen voiton. Sitä suuremman hajonnan sattuessa, voitto maksetaan yhden suhde yhteen. Pelin päävoitto muodostuu, kun kolmas kortti on sama kuin kaksi ensimmäistä, eli muodostuu kolmostet. Kolmosten sattuessa voittokerroin on 11.

Reddog on hyvin nopeatempoinen peli ja myös hyvin yksinkertainen. Pelin viihdyttävyyden kannalta pelinhoitaja on tärkeässä asemassa. Hänen tulee säilyttää pelin mielenkiinto yllä persoonallisuudellaan. Reddogia on pelattu ensimmäiseksi Pohjois-Amerikassa 1800-luvulla. Suomeen peli saapui 1990-luvulla. (www.rahapeliopas.fi. 2011)

5.4.3 Dynamic Poker

Dynamic Poker on pokeripeli. Pelissä on tarkoitus muodostaa kahdesta omasta ja viidestä yhteisestä kortista mahdollisimman hyvä pokerikäsi. Pelissä asiakas pelaa ainoastaan jakajaa vastaan. Alkupanos on kahdesta eurosta kuuteen euroon. Tällä alkupanostuksella asiakas saa kaksi omaa korttia. Jos pelaaja haluaa jatkaa peliään, hänen tulee lisätä panostaan kaksinkertainen määrä. Tämän jälkeen käännettään viidestä yhteisestä kortista kolme auki, jonka jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus korottaa panostaan alkupanoksen verran. Mahdollisen korotuksen jälkeen käännetään neljäs yhteinen kortti auki ja taas asiakkaalla on mahdollisuus korottaa panostaan alkupanoksen verran, edellyttäen, että hän on korottanut panostaan kun kolme ensimmäistä korttia paljastettiin. Korotuksien jälkeen käännetään viides kortti auki, jonka jälkeen verra-

taan käsien paremmuutta. Jos asiakas voittaa, hänelle maksetaan voitto yhden suhde yhteen kertoimella kaikkiin muihin panostuksiin paitsi alkupanokseen. Alkupanokseen maksetaan voitto, jos voittava käsi on väri tai parempi.

Dynamic Pokerissa on myös mielenkiintoinen lisäpelimahdollisuus. Ennen korttien jakoa asiakas voi lisätä kaksi euroa bonuspeliruutuun, jolloin hän ilmoittaa osallistuvansa bonuspeliin. Bonuspelissä tarkastellaan asiakkaan kahta omaa korttia. Jos asiakas saa kuva- tai ässäparin tai hänellä on ässä ja jokin kuvakortti, joka on samaa maata kuin ässä, niin on hän voittanut bonuspelissä. Bonuspelissä voi voittaa vaikka peruspelissä häviäisi.

Pokerissa pelinhoitajan tärkein asiakaspalvelullinen tehtävä on säädellä pelirytmää. Pokeria pelaavat hyvin eritasoiset pelaajat. Toiset haluat pihistää korttejaan ja toiset yrittävät miettiä korotuspäätöstään loppuun asti. Olisi tärkeä, että pelin tempo pysyisi kokoajan samana. Yhden kierroksen toivotaan kestävän minuutin verran.

5 Johtopäätökset.

Projektiryhmä oli tyytyväinen uudistuneeseen sijoituspaikka kansioon ja se sijoitettiin Kotkan alueen ravintoloihin. Muutaman kuukauden käytön jälkeen haastattelin kollegoitani ja he olivat tyytyväisiä uusiin kansioihin. Ainakin he olivat tyytyväisiä päivitettyyn ilmeeseen ja siihen, että enää kansioista ei löytynyt vanhaa tietoa, joka ei pidä paikkaansa. Nyt kun kansiot ovat yhtenäisiä, tarvittavan tiedon löytää nopeasti mistä tahansa. Ongelmaksi tosin mainittiin se, että tietoa oli liikaa. Osaa tiedoista pidettiin turhana ja tilaa vievänä. Tässäkin oli havaittavissa siirtymäajan kankeutta ja uuden vieroksumista, mutta moni uskoi tottuvansa muutokseen. Välilehtien järjestystä kyseenalaistettiin, mutta lähes jokainen kertoi mieleisen järjestyksensä olevansa erilainen. Ihmiset ajattelevat asiat eritavalla, varsinkin naiset ja miehet, nuoret ja vanhat.

Työ pyrki löytämään kultaisen keskitien. Rakenteellisen ratkaisun joka olisi tukennut jokaista osapuolta. Nyt oli vielä liian varhaista sanoa, miten täysin uudet työntekijät ottivat kansion, koska heitä ei ollut tullut.

LÄHTEET

Eräsalo Ulla, Palvelu ammattina, Vantaa 2011 Hansaprint Direct Oy

Hannula, P. 2012, Palvelua, kiitos- Asiakaspalvelun saloja. Turenki. Kirjapaino Jaarli Oy

Pakkanen Riitta. 2009, Palvelun Taitajaksi, Helsinki WSOY

Pitkänen Raimo. 2006, Parasta Palvelua, Juva WSOY

Rantanen, Marjo.2012, Täyden kymppin palvelu, Ray palveluhallinta

Zemken Ron. 2006, Performance Research Associates Inc, Huippupalvelua asiakkaille, Helsinki Rastor oy

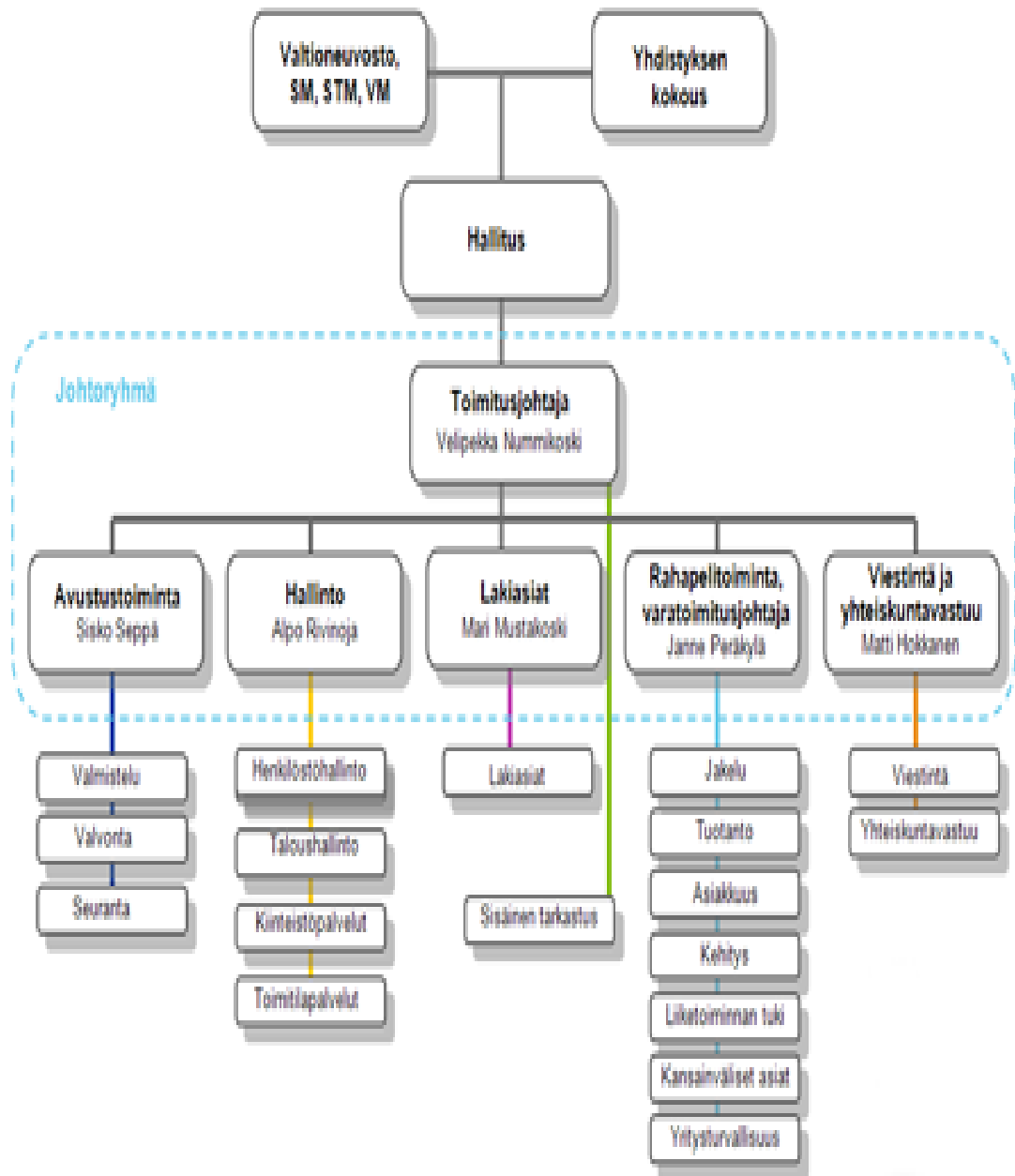
www.ray.fi/avustukset, 2013 viitattu 22.4.2012

www.peluuri.fi/peluuri-info, 2013, viitattu 20.4.2013

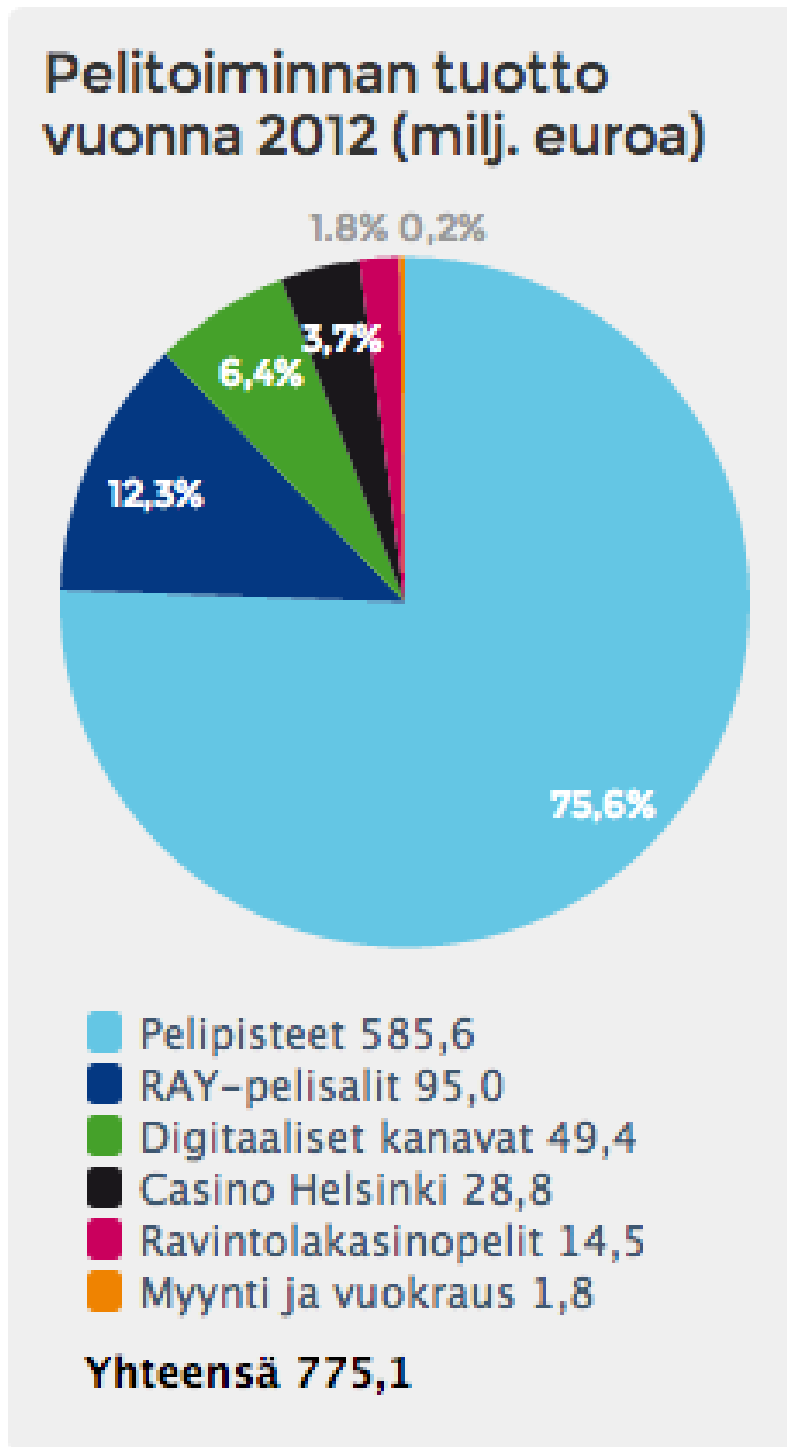
www.rahapeliopas.fi/kasinopelit/blackjack/ Risto Hartikainen, 2011 viitattu 25.4.2013

www.ray.fi/ray/raytietoa, 2013 viitattu 21.4.2013

www.ray.fi/organisaatio, 2013 viitattu 21.4.2013

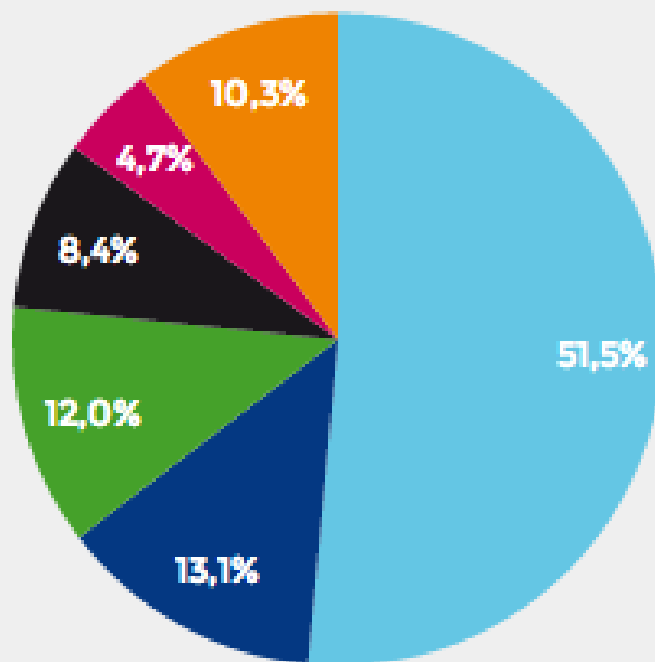


Vuoden 2012 pelitoiminnan tuotto 775,1 miljoonaa euroa muodostui seuraavasti



Pelitoiminnan tuotto 775,1 miljoonaa euroa jakautui vuonna 2012 seuraavasti:

**Pelitoiminnan tuoton
jakautuminen
vuonna 2012 (milj. euroa)**



- Tilitetty STM:lle avustuksina 399,0
 - Sijoituspaikkamaksut 101,9
 - Arpajaisvero 92,8
 - Henkilöstökulut 65,1
 - Nettoinvestoinnit 36,8
 - Muut kulut 79,5
- Yhteensä 775,1**